



**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE
USO DE LA PLATAFORMA
PARA PROVEEDORES
KARGORU S. A. S.**

Estos términos y condiciones de servicio constituyen los parámetros legales vinculantes entre "KARGORU S. A.S" y el "PROVEEDOR" (OTM- ACI-TT-AA)" La información contenida en este documento prevalecerá y regirá las labores prestadas y contratadas entre las partes.

Definiciones:

AGENTE DE ADUANAS: Profesional auxiliar de la función pública aduanera habilitado para que bajo contrato de mandato otorgado por el "usuario" actúe frente a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN .

AGENTE DE CARGA INTERNACIONAL: El ACI es un coordinador o intermediario que se encarga de llevar a cabo del transporte de mercancías, tanto en el ámbito nacional, como internacional. Los servicios del ACI no se limitan a las mencionadas labor, , sino que presta otros servicios, tales como la consolidación y la desconsolidación de carga, el almacenamiento de corto plazo, el embalaje, la preparación de documentación, los trámites ante autoridades y servicios de transporte urbano de recogida y repartición de la carga ("pick up and delivery"), entre otros.

COMERCIO ELECTRÓNICO: Comprende el envío, transmisión, recepción,

almacenamiento de mensajes de datos por vía electrónica.

CONTRATO: Contrato por medio del cual los usuarios/proveedor se obligan a realizar la operación contratada por el cliente a través de la plataforma tecnológica KARGORU..

DATOS PERSONALES: Es toda información que permite identificar o hacer identificable a una persona física.

EMPRESA TRANSPORTADORA: Es una sociedad comercial (persona jurídica) debidamente habilitada por el Ministerio de Transporte, que se dedica a la prestación del servicio de transporte, cumpliendo en su integridad con las normas establecidas para dicha actividad. Esta persona realiza como transportador efectivo la gestión del encargo solicitado por el usuario consumidor "USUARIO" a través de la plataforma.

MENSAJES DE DATOS: La información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax.

MERCANCÍAS: se entiende por todo bien mueble lícito, que permita su transporte en vehículos de transporte terrestre de carga de un punto a otro.

OPERADOR DE TRANSPORTE MULTIMODAL
– OTM: Responsable de la operación de



transporte y Logística desde origen hasta destino frente al "usuario".

PLATAFORMA DIGITAL: Portal de contacto dispuesto por "KARGORU" por intermedio de la cual el usuario efectúa la solicitud de servicio para que por intermedio de la plataforma la los PROVEEVORES presenten cotizaciones de sus servicios para la prestación del servicio.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD: Se refiere a la política publicada en el sitio web o aplicación móvil, la cual hace una referencia detallada de cómo recolectamos y almacenamos su información personal.

SERVICIOS: se refiere a los servicios de Agenciamiento Aduanero, Agenciamiento de carga internacional, Transporte Terrestre, Transporte marítimo, Transporte aéreo.

USUARIOS/PROVEEDORES: se refiere a los operadores como Agencia de Carga Internacional (ACI), Operadores de Transporte Multimodal (OTM) Transporte Terrestre de Carga (TT) y Agente de Aduanas (AA) que accede o se registra en la plataforma dispuesta por KARGORU, quien ofrece sus servicios de forma autónoma e independiente a través de la plataforma o a través del correo electrónico dispuesto:

_____.

USUARIO/CLIENTE: se refiere al generador de la carga, o solicitante del servicio quien accede o se registra en la plataforma dispuesta por KARGORU, quien efectúa la solicitud del servicio por intermedio de la plataforma o a través

del correo electrónico dispuesto:
_____.

VALOR A PAGAR: Valor o precio del servicio prestado por el proveedor aliado e inscrito en la plataforma y demás gastos que genere la labor encomendada.

COMERCIO ELECTRÓNICO: Comprende el envío, transmisión, recepción, almacenamiento de mensajes de datos por vía electrónica.

i. **Objeto:** KARGORU es quién actúa en calidad de proveedor de hosting de la plataforma "KARGORU", plataforma virtual o portal de contacto en los términos de la Ley 1480 de 2011 y el artículo 476 del estatuto tributario nacional. El portal de Contacto o plataforma virtual que se compone de un sitio web y de la aplicación móvil KARGORU son herramientas de software utilizadas como portal de contactos mediante las cuales OPERADORESS LOGISTICOS (OTM-ACI-TT-AA) ofrecen sus servicios.

Primero: Mediante su acceso y uso de los Servicios de suministro de hosting de plataforma usted acuerda vincularse por estas condiciones, que establecen una relación contractual entre usted en calidad de Operador Logísticos (OTM-ACI-TT-AA). Si usted no acepta estos términos y condiciones, no podrá acceder a través la plataforma KARGORU. Queda entendido bajo los presentes términos y condiciones que KARGORU actúa como un portal de contacto y en virtud de ello no asume



responsabilidad por los servicios ofertados por el USUARIO/PROVEEDOR.

Segundo: La recopilación y el uso que hacemos de la información personal en relación con los servicios logísticos, serán tratados conforme a la política de privacidad que KARGORU ha establecido para tales fines, la cual puede ser leída y verificada en la página web <https://kargoru.com/>.

KARGORU podrá facilitar a un procesador de reclamaciones o a una aseguradora cualquier información necesaria (incluida su información de contacto) si hubiera quejas, disputas o conflictos, que pudieran incluir un accidente, implicándole a usted y a un tercero (incluido el prestador particular de servicios de un servicio privado) y dicha información o dichos datos fueran necesarios para resolver la queja, la disputa o el conflicto. Siempre que esta transmisión de información se haga en calidad de facilitador o coordinador desde la tecnología por KARGORU y no como parte de un proveedor o logística.

Tercero: La "Plataforma" el "Portal de contacto" y/o "KARGORU", están dedicados principalmente poner a disposición el portal de contacto "KARGORU" mediante el suministro de hosting de plataforma, para que las empresas oferten sus servicios en calidad de **Operadores Logísticos (OTM- TI- ACI-AA)**, que efectúen solicitudes de servicio y que se encuentren registrados a la plataforma, para lo cual el operador que acepte realizar el servicio lo efectuara bajo su propio riesgo asumiendo las responsabilidades inherentes al servicio ofertado y entiende

y acepta que KARGORU solo obra como un portal de contacto.

Es claro para los PROVEEDORES que, la plataforma permite que el USUARIO/CLIENTE realicen la solicitud del servicio, misma que se trasladara a otros **USUARIOS/ PROVEEDOR** para que oferten sus servicios y de acuerdo a la escogencia por parte del cliente se procederá a la selección del servicio que se prestará.

Cuarto: El **PROVEEDOR** reconoce que KARGORU no **presta servicios de operadores de ningún tipo o de logística o de transporte, dichos servicios se prestan directamente por el PROVEEDOR de forma independientes legalmente constituidos**, que no están empleados por KARGORU ni por ninguno de sus afiliados y por ende el PROVEEDOR asumirá la absoluta responsabilidad del servicio para la cual el CLIENTE lo contrate exonerando de toda responsabilidad a KARGORU.

Quinto: Mediante la aceptación de estos términos y condiciones se constituye la autorización de uso de la Plataforma KARGORU, suministro de hosting que deberá ser cancelado por el usuario/PROVEEDOR de acuerdo a las tarifas acordadas por el portal de contacto y la empresa operadora.

Sexto: El equipo técnico de KARGORU trabaja para garantizar el acceso a la plataforma de XXXX a XXXXX en horario laboral. Si en algún momento no se tuviera acceso al mismo, KARGORU no asumirá ningún tipo de responsabilidad, aunque hará lo posible por restablecer el funcionamiento lo antes posible. El



acceso podrá ser suspendido temporalmente, sin previo aviso, en el caso de que exista un fallo del sistema, por tareas de mantenimiento, reparación o por cualquier otra razón fuera del control de KARGORU. La empresa se reserva el derecho de ampliar el horario de atención o de modificarlo sin previo aviso. KARGORU se reserva el derecho de inhabilitar los accesos a aquellos usuarios que utilicen de forma inadecuada el portal de contacto. Sitio web, plataforma digital o canales de comunicación definidos por KARGORU. KARGORU se compromete a trabajar por la verificación del contenido y a procurar que la información sea correcta y actualizada sin que se derive responsabilidad por tal razón. Igualmente se reserva el derecho de modificar, adicionar o retirar productos y servicios, así como descuentos, facilidades de pago, modificación de precios y tarifas con base a los parámetros establecidos en el artículo 33 de la ley 1480 de 2011 y bajo el entendido que los términos de las promociones y ofertas obligan a el PROVEEDOR y no al portal de contacto.

Séptimo: Está totalmente prohibido hacer uso de la plataforma contrariando la normatividad legal establecida y las presentes condiciones.

Octavo: El usuario/PROVEEDOR entiende que en su cabeza esta el deber de diligencia y en virtud de ello es conocedor que no podrá incurrir en conductas ilícitas o prohibidas y que en virtud de ello se obliga para con el CLIENTE a mantener la seguridad en el desarrollo del servicio contratado por el CLIENTE , a exigir los documentos necesarios que requieran la operación,

de igual forma el PROVEEDOR deberá abstener en todo caso de realizar conductas ilícitas o prohibidas por las normas existentes que regulen la materia según el servicio contratado por el USUARIO/CLIENTE.

Noveno: Los menores de edad (menores de 18 años) no podrán, bajo ningún supuesto, ser autorizados al uso de la plataforma KARGORU y por lo tanto no podrán registrarse como usuarios consumidores, clientes.

Décimo: El operador/usuario utilizará la plataforma KARGORU para vincularse contractualmente de forma directa con el USUARIO/CLIENTE y en tal sentido comunicará información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto a la prestación del servicio y en tal sentido asevera bajo la aceptación de los presentes términos y condiciones que se encuentra debidamente habilitado para prestar el servicio ofertado.

Undécimo: Al momento de la notificación del servicio, el usuario/proveedor podrá declinar la solicitud de encargo (rechazar la orden de servicio) con una antelación mínima de 24 horas a la concreción de la solicitud del usuario/cliente, de forma unilateral sea por la imposibilidad de prestar el servicio por condiciones de tiempo, calamidad y ubicación. En caso de rechazo, el portal de contacto KARGORU posicionará el encargo nuevamente, a fin de que el demás usuario/proveedor habilitados en la zona puedan tomarlo y satisfacer las necesidades del usuario /cliente.



Duodécimo: Al momento de que el usuario/proveedor quede seleccionado para efectuar la operación por parte del usuario/cliente, deberá efectuar el servicio bajo las condiciones contratadas por el USUARIO/CLIENTE y la oferta presentada. las mismas condiciones que los recibió

Décimo tercero: En virtud de estos términos y condiciones el usuario/proveedor se compromete con KARGORU a: 1) usar la plataforma única y exclusivamente en los términos definidos aquí mismo; 2) suministrar información real y fidedigna al momento de llenar la suscripción de acceso a XXXXXXXXXX la plataforma KARGORU; 3) entregar al usuario/ cliente oportunamente y en los términos definidos en la transacción el servicio contratado; 4) informar a KARGORU sobre cualquier aspecto que modifique las condiciones de prestación de servicios a los usuarios/clientes, como ubicación geográfica en el que puede realizar los movimientos de la operación, tiempo de entrega, calidad de los productos, entre otros; 5) respetar todos los elementos de propiedad intelectual de KARGORU, por lo cual se abstendrá de realizar ingeniería inversa, des compilación, derivación de código fuente o similares; 7) El usuario/proveedor se obliga a tener a sus empleados afiliados al sistema de seguridad social, y a mantener dicha afiliación vigente durante la duración de la autorización del uso de la Plataforma KARGORU, según lo dispone la ley colombiana. 8) A tener en cuenta las recomendaciones de buen servicio del usuario y de la plataforma KARGORU que se enviara posterior a la aceptación de estos

términos y condiciones y a la correspondiente activación dentro de la plataforma KARGORU.

Décimo cuarto: Entiende, conoce y acepta el usuario/cliente es quien efectúa la contratación del servicio ofertado por el usuario/proveedor y en virtud de ello entiende que la relación contractual es directamente celebrada entre el usuario/cliente e y el usuario/proveedor y que la misma es una relación jurídica expresada en una remesa de transporte, manifiesto de carga, guía de transporte, HBL, BL o contrato y por esta razón se obliga a cumplir con las obligaciones prescritas en la normatividad para este tipo de relación contractual. En virtud de lo anterior el usuario/proveedor entiende que dentro de esa relación contractual KARGORU es ajeno a las responsabilidades y obligaciones que se deriven del contrato o del servicio contratado pro el usuario/cliente dado que KARGORU obra como un portal de contacto.

Que teniendo en cuenta la relación contractual existente entre los usuarios/proveedores serán estos quienes deben asumir las responsabilidades propias de cada operación así como las establecidas en la norma, aunado a ello el usuario/proveedor deberá cumplir con la información mínima exigida por las normas que regulan cada servicio queda claro que por ninguna circunstancia el portal de contacto deberá aparecer como REMITENTE O DESTINATARIO de la mercancía o vincularse como responsable de las obligaciones del el usuario/proveedor dado que solo obra como portal de contacto.



Décimo Quinto: El usuario no podrá acceder a la plataforma de KARGORU por las siguientes causas: a) por decisión unilateral de KARGORU; b) por realizar acciones delictivas o cualquier otra que contravenga las normas y buenas costumbres en detrimento de la plataforma y/o aprovechándose de ésta o en detrimento de cualquier otro tercero que resulte afectado por cualquier tipo de conducta delictiva por parte del usuario/operador; c) por encontrarse inmerso en un proceso penal y/o tener antecedentes penales d) por afectar el patrimonio y la buena fe de KARGORU y/o de terceros e) por usar las marcas, logotipos, nombres e insignias propiedad de KARGORU sin autorización previa y por escrito de ésta f) por usar y aprovecharse del uso de la plataforma virtual para hacer publicidad y promover empresas ajenas a KARGORU, sin la previa autorización expresa y escrita de ésta g) por usar la aplicación para financiar el terrorismo y/o cualquier otro tipo de organización o actividad ilegal h) por usar la aplicación para el lavado de activos; i) por proveer información falsa de afiliaciones al sistema de Salud y pensiones k) Por tener más de una (1) cuenta creada entre la aplicación KARGORU y con el mismo número de identidad, veraz, auténtico y expedido por la Registraduría Nacional del Estado Civil o por la cámara de comercio, por prestarse para sustitución/suplantación de identidad, conducta penalizada por el código penal colombiano en su artículo 296. En caso de que ocurra esta última causal, el titular de la cuenta será corresponsable de cualquier tipo de conducta delictiva que se realice con su cuenta l) Por cualquier otro tipo de causal consagrada en la normatividad

colombiana que amerite la cancelación de la autorización al uso de la plataforma.

Décimo sexto: estos términos y condiciones se rigen por la ley mercantil colombiana, y por su naturaleza jurídica no genera relación laboral entre las partes, ni tampoco genera relación de representación, de agencia, de intermediación, de corretaje o de comisión entre KARGORU y el usuario/operador.

Décimo séptimo: indemnidad: Por medio de los presentes términos y condiciones el usuarios/proveedores asumen toda la responsabilidad por los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que se deriven de la ejecución del contrato de la operación contratada, de sus empleados, subcontratistas o subcontratistas de los subcontratistas, hasta por culpa levisima, y en consecuencia se obliga a indemnizar, defender y mantener indemne a **KARGORU**, sus socios, agentes, empedados, contratistas y cualquier persona con la que tenga un vínculo jurídico, por cualquier acción, reclamo, demanda, pérdida, obligación, daño, costos y/o costas, que pueda sufrir, como resultado de algún incumplimiento de las obligaciones contractuales o legales surgidas en virtud del contrato, o por cualquier reclamación judicial o extrajudicial por razón de actos u obligaciones ejecutados o derivados de lo dispuesto en este contrato o la ley. **EL USUARIO/PROVEEDOR** se obliga a asumir los gastos, costos expensas, penalidades, multas que con ocasión al contrato se presenten. La obligación de indemnidad asumida es continua durante la vigencia



del presente contrato y de los demás contratos que hubiesen suscrito las partes si existieran y subsistirá por diez (10) años contados a partir de la celebración del presente contrato. Cuando **KARGORU** sea condenado o coaccionado a cualquier pago por las razones antes enunciadas o deba hacer inversiones tendientes a controlar la ocurrencia de algún daño o perjuicio, en desarrollo del contrato, **USUARIO** deberá pagar tales valores a KARGORU dentro de los Treinta (30) días siguientes a la notificación que hiciera **KARGORU** del mismo. Que el **USUARIO/OPERADOR** que debe afectar sus pólizas de seguros en cumplimiento de la cobertura que debe tener respecto de los riesgos que se derivan por el transporte de la cosa y que deberá salir a la defensa de KARGORU siempre y en todo momento entendiendo que KARGORU obra como portal de contacto.

Décimo octavo: KARGORU no se hace responsable por el manejo en efectivo del usuario/proveedor y no responderá por recaudos realizados en efectivo.

Décimo noveno: El usuario/proveedor declara, bajo la gravedad del juramento, que sus ingresos provienen de actividades lícitas, que no se encuentra con registro negativo en listados de prevención de lavado de activos o financiación del terrorismo nacionales o internacionales, ni dentro de una de las dos categorías de lavado de activos (conversión o movimiento) y, en consecuencia, se obliga a responder frente a KARGORU y terceros afectados por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de la falsedad de esta afirmación.

Igualmente, el usuario declara que, el respeto por el buen nombre y la reputación de KARGORU son elementos claves para continuar con su autorización al uso de la plataforma, razón por la cual, en caso de estar involucrado en lavado de activos, tráfico de estupefacientes, trata de personas, proxenetismo, pornografía infantil, peculado, concusión, secuestro, extorsión, corrupción, tráfico de influencias, contrabando, pertenencia o tratos con organizaciones armadas ilegales o con organizaciones criminales de cualquier índole, tráfico de armas, terrorismo, delitos de lesa humanidad o delitos contra la libertad, integridad y formación sexuales y cualquier otro delito, será motivo suficiente para revocar la autorización al uso de la plataforma y libera a KARGORU de cualquier responsabilidad que pueda generarse con motivo de las actividades descritas anteriormente.

Para el efecto, el usuario/proveedor se compromete a cumplir con los requisitos y obligaciones que dentro de la normatividad legal vigente le apliquen, y en especial en lo relativo a la prevención del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, dentro de los que se encuentran, entre otras, el entregar información veraz y verificable y el actualizar su información personal, comercial y financiera por lo menos una vez al año, o cada vez que así lo solicite KARGORU, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos, so pena de ver revocada su autorización al uso de la plataforma, cuya información será tratada conforme a la políticas de tratamiento de datos que se encuentra



disponible en la página web <https://kargoru.com/>.

Vigésimo: obligaciones de los usuarios/operadores:

- Prestar el servicio con entera autonomía técnica, financiera y directiva, sin que esto constituya pacto de exclusividad o subordinación frente al otro usuario/operador y con indemnidad a KARGORU.
- Realizar la operación de acuerdo a las normas vigentes expedidas por el Ministerio de Transporte o las autoridades competentes para tal fin.
- Responder por el pago de salarios, bonificaciones, prestaciones sociales, aportes parafiscales, indemnizaciones y demás sumas que se causen a favor de sus empleados y contratistas; al igual que es el único responsable por la afiliación de dicho personal a las entidades de seguridad social y riesgos laborales en los términos establecidos por ley.
- Garantizar que sus empleados o subcontratistas cuentan con afiliación a seguridad social, experiencia, conocimiento y capacitación requerida para ejecutar los Servicios.
- Cumplir y hacer cumplir a sus empleados y contratistas las medidas de bioseguridad, seguridad industrial y seguridad

ocupacional exigidos por ley y los instructivos que sobre la materia adopte el usuario/operador, los cuales deben dejar conocer previo a la suscripción del Contrato.

- Revelar al usuario/cliente todas aquellas circunstancias de seguridad internas o externas, directas o indirectas, que afecten o pudieran afectar sus intereses de los el usuario/proveedor hubiese conocido con ocasión de la ejecución del Contrato.
- Cumplir con todos los requisitos, autorizaciones, documentos y permisos exigidos por la legislación y normatividad vigente para la prestación del Servicio.
- Expedir los documentos de conformidad con lo dispuestos en las normas que le son aplicables expedidas según el servicio contratado.
- Garantizar que cuenta con los equipos y con el recurso humano necesario y con la capacitación requerida para cumplir con los requerimientos establecidos por el usuario/cliente, que garanticen la correcta y efectiva prestación de los Servicios con la frecuencia, en los días y horarios acordados.
- Designar un supervisor para que coordine y controle la ejecución de los Servicios y para atender las inquietudes y/o sugerencias que



le puedan surgir al usuario/cliente.

- Garantizar que el personal contratado para ejecutar los Servicios no tenga antecedentes judiciales y contar con un estudio de seguridad efectuado por una compañía de buena reputación y trayectoria comercial.
- Permitir al usuario/cliente realizar en cualquier tiempo las auditorías e inspecciones para constatar las condiciones de prestación de los servicios.
- Responder ante las autoridades por cualquier investigación o sanción por cualquier evento relacionado con el Servicio.
- Asumir todos y cada uno de los riesgos que implica desarrollar la actividad contratada por el usuario/cliente y, por consiguiente, son de su propio cargo todas las obligaciones civiles que se originen en la ejecución de los Servicios en relación con el usuario/cliente o terceros afectados por colisiones, daños, accidentes de tránsito o muertes y en general los derivados en la ejecución del servicio.
- Tener contratado póliza de RC y RCE que cubran los daños y perjuicios de la prestación del servicio.

Vigésimo primero: El usuario/proveedor entienden que estos términos y condiciones no crean una relación con KARGORU si no entre el usuario/cliente directamente y que KARGORU funciona como una plataforma interconexión que facilita el contacto entre estos para prestar el servicio de ofertado por el proveedor y por consiguiente la relación contractual entre los usuarios proveedores se rige por lo establecido en el código de comercio y las leyes que regulen la operación objeto del servicio contratado para tal fin.

Vigésimo Segundo: Procedimiento para la radicación, gestión y respuesta de PQR's: el usuario de los servicios de la plataforma de KARGORU, los usuarios/operadores, que desee radicar una Petición, queja, reclamo o sugerencia se deberá dirigir a la página de <https://kargoru.com/>; en el encabezado de esta encontrará el link de servicio al cliente, que lo llevará al chat corporativo de KARGORU para el registro de sus comentarios.

Una vez realizada la retroalimentación de la PQR's con el usuario, el registro de sus datos personales y del medio por el cual el usuario espera respuesta a su requerimiento, siempre por medio del chat, el sistema generará un número consecutivo compuesto por la fecha de la solicitud y el número correspondiente a dicha solicitud. Paso seguido el área de Manteniendo de cuentas y fidelización procederá a la distribución de la solicitud de acuerdo al área competente para solucionarla al interior de KARGORU.

Una vez radicada la PQR's en el área competente esta tendrá máximo 5 días hábiles para generar una respuesta a la



solicitud del usuario, la cual será gestionada por el área de Servicio Al cliente y enviada al correo, teléfono o dirección de notificación indicada por el usuario. Si el usuario no encuentra satisfactoria la respuesta generada a su solicitud, podrá volver a ingresar al link de atención al cliente y solicitar una ampliación a dicha respuesta, aludiendo al consecutivo asignado originalmente.

En cuanto a las PQR's presentadas por los usuarios/clientes concernientes al servicio prestado por el usuario /proveedor , KARGARU implementara un correo de recepción de las mismas y las trasladara a los 3 días siguientes a su recepción para que sean atendidas directamente por el usuario/proveedor.

Vigésimo tercero: Se entienden aceptados los términos y condiciones aquí descritos por los usuarios de la plataforma, sus dependientes, agentes y representantes una vez finalice su registro en la plataforma.

Los términos y condiciones aquí establecidos guardan relación con las condiciones del servicio establecidas por el transportador que presta efectivamente el servicio contratado por el usuario generador de la carga.